

**BancoPosta**

RENDICONTO  
ATTIVITÀ  
DI GESTIONE  
RECLAMI

Anno 2018

**Posteitaliane**

Poste Italiane S.p.A. - Patrimonio BancoPosta

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive modifiche, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

In aggiunta ad obblighi di natura informativa, la normativa prevede l'adozione, da parte dell'intermediario, di procedure e adempimenti di natura organizzativa volti a garantire un costante presidio sulla qualità dei servizi offerti ed una tempestiva rimozione delle motivazioni che hanno generato il reclamo.

L'analisi ed il riscontro delle istanze presentate dalla clientela di Poste Italiane riconducibili a prodotti e servizi bancari, finanziari e risparmio postale, o a servizi di investimento o a servizi di intermediazione assicurativa, è affidata con apposito Disciplinare alla Funzione Gestione Reclami Finanziari, collocata nell'ambito della struttura Chief Operating Office - Servizi di Assistenza Clienti di Poste Italiane S.p.A..

Dal primo ottobre 2018 il ramo d'azienda riconducibile all'operatività di Poste Italiane S.p.A. - Patrimonio Destinato BancoPosta nel settore dei pagamenti, è stato trasferito alla società PosteMobile S.p.A., autorizzata da Banca d'Italia ad esercitare l'attività di prestazione di servizi di pagamento ed emissione di moneta elettronica e divenuta, a seguito del cambio di denominazione, PostePay S.p.A.. Pertanto nel presente rendiconto non sono computati i reclami afferenti l'operatività sui servizi di pagamento ricevuti dal primo ottobre 2018 e relativi all'operatività trasferita alla società PostePay S.p.A..

Nel 2018 sono stati ricevuti 75.658 reclami di competenza di Bancoposta. Le segnalazioni della clientela fanno riferimento alle seguenti categorie di servizi:

<b>Prodotto/servizio</b>	
<b>Sistemi di Pagamento<sup>1</sup></b>	37.007
<b>Servizi bancari e finanziari</b>	23.672
<b>Risparmio Postale</b>	13.915
<b>Servizi di Investimento</b>	758
<b>Intermediazione Assicurativa</b>	306

Con riferimento alle motivazioni sottostanti i reclami presentati dalla clientela, di seguito se ne fornisce una ripartizione:

<b>Disconoscimenti</b>	43.364
<b>Buoni Fruttiferi</b>	9.519
<b>Conto Corrente</b>	5.778
<b>Carte Prepagate</b>	3.731
<b>Libretto di Risparmio</b>	2.616
<b>Assegni</b>	2.515
<b>Servizi di incasso e pagamento</b>	1.568
<b>Trasferimento fondi</b>	1.317
<b>Sepa Direct Debit (SDD)</b>	1.016
<b>Bonifici</b>	1.045
<b>Finanziamenti</b>	588
<b>Altre motivazioni</b>	2.601

A fronte dei reclami della clientela, evasi nel corso del 2018, nel 44% dei casi è stata riscontrata la fondatezza dell'istanza presentata.

<sup>1</sup> La casistica non tiene conto dei reclami in materia pervenuti successivamente al trasferimento dell'operatività sulla società PostePay S.p.A. e si riferisce, pertanto, esclusivamente al periodo 01/01/2018 - 30/09/2018.

**Postepay**

RENDICONTO  
ATTIVITÀ  
DI GESTIONE  
RECLAMI

Anno 2018

**Posteitaliane**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive modifiche, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

In aggiunta ad obblighi di natura informativa, la normativa prevede l'adozione, da parte dell'intermediario, di procedure e adempimenti di natura organizzativa volti a garantire un costante presidio sulla qualità dei servizi offerti ed una tempestiva rimozione delle motivazioni che hanno generato il reclamo.

L'analisi ed il riscontro delle istanze presentate dalla clientela di PostePay S.p.A - Patrimonio Destinato IMEL e riconducibili a servizi di pagamento ed emissione di moneta elettronica, è demandata tramite apposito contratto di esternalizzazione alla Funzione Gestione Reclami Finanziari, collocata nell'ambito della struttura Chief Operating Office - Servizi di Assistenza Clienti di Poste Italiane S.p.A..

Le statistiche rappresentate nel presente rendiconto includono solo i reclami ricevuti dal 1° ottobre 2018, data dalla quale è stato trasferito il ramo d'azienda riconducibile all'operatività di Poste Italiane S.p.A. - Patrimonio Destinato BancoPosta nel settore dei pagamenti alla società PosteMobile S.p.A., quest'ultima autorizzata da Banca d'Italia ad esercitare l'attività di prestazione di servizi di pagamento ed emissione di moneta elettronica e divenuta, a seguito del cambio di denominazione, PostePay S.p.A..

Nel corso dell'ultimo trimestre del 2018, con riferimento ai servizi di pagamento, sono stati ricevuti 18.486 reclami. Le segnalazioni ricevute dalla clientela fanno riferimento alle seguenti categorie di prodotti/servizi:

<b>Carte prepagate e a spendibilità limitata</b>	18.190
<b>Servizi di incasso e pagamento</b>	240
<b>Bonifici</b>	35
<b>Altri servizi</b>	21

Con riferimento alle motivazioni sottostanti i reclami presentati dalla clientela, di seguito se ne fornisce una ripartizione:

<b>Disconoscimento operazioni non autorizzate</b>	
– <i>effettuate su canali on line</i>	16.842
– <i>effettuate su canale fisico</i>	372
<b>Disfunzioni dell'operatività</b>	967
<b>Contestazione condizioni</b>	143
<b>Comunicazione ed informazione al cliente</b>	106
<b>Altro</b>	56

A fronte dei reclami della clientela, evasi nel corso del 2018, nel 58% dei casi è stata riscontrata la fondatezza dell'istanza presentata.